

一个成功的社会组织，其办公场所必然是礼仪规范严格的地方。每位办公室工作人员要做好办公室工作，必须遵循办公室礼仪。所谓办公室礼仪是指工作人员在从事办公室工作中尊敬他人，讲究礼节的规范和程序。尽管政务和商务不同，行业、企业的情况亦有差别，但办公室礼仪基本是相通的。办公室礼仪适用于办公室工作人员的一切上班时间和办公地点之内，是任何办公室工作人员均应恪守不怠的。办公室礼仪直接影响到办公室的形象和工作效率。礼仪是一个单位的形象窗口。办公室礼仪不可少。

1

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】

3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】

全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】

0451——88723232



【咨询教师】

王海涛 王耀辉 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【报名地址】

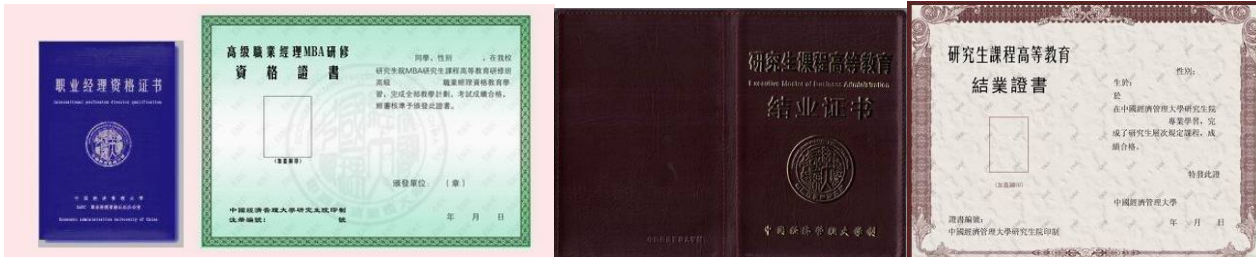
哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业) **收费标准：**全部学费 **1280** 元

学校网站：www.mhjj.net **报名电话：**0451-88723232 **咨询邮箱：**xchy007@163.com

颁证单位：中国经济管理大学

承办单位：中国教育培训网 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

一、办公室形象维护

办公室是政府机关，企事业单位文化的“窗口”，办公人员与办公环境都代表着所在单位的整体形象。凡是成功的社会组织都非常重视办公室的形象维护。



（一）办公人员形象维护

办公人员形象的好坏必然影响到其所代表的组织的形象。为保持办公人员的威信与形象，办公人员应当保持与身份、职责相符的职业仪态形象。在工作岗位上，工作人员应注意保持良好的仪表、文明的举止、勤于公务，以赢得他人的尊重。

1. 行为检点

办公室的工作人员在工作期间的行为是受到职务约束的，必须注重规范自己的行为

（1）忠于职守

办公室工作人员应认真工作勤于公务，严守工作岗位，讲求工作效率，勇于承担责任，遵守保密制度。

（2）遵守时间

遵守工作时间，准时上下班是工作人员专业忠诚的表现，亦是职业素养的展示。具体表现为：

松下幸之助在他的日记中曾记下这么一件事：一次，他去理发，有位理发师毫不客气地批评他太不重视自己的容貌，理发师对他说：“你是公司的代表，却这样不重衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他公司的产品还会好？”这位理发师的话是很有道理的。比如，公众来到政府机关办事，如果办公人员穿着吊带衫，露脐装，披衣敞怀、挽着裤腿、留着长发、叼着香烟，公众会做何感想？则怕工作人员尚未办事，其公正形象已在公众心目中大打折扣。

第一、上班时的礼仪

- 应在上班前5分钟到达办公室。
- 办公室的清扫工作或准备工作应在开始工作之前做好。
- 到达上班地点时，要主动和工作单位的员工们打招呼，一声友好的问候对自己、对别人都会带来一天的良好心境。
- 遇到下雨下雪天时，应先将雨伞、雨衣和鞋子上的水滴、污泥清理干净，之后再进入办公室内，这是对自己和他人的尊重。
- 如果事先知道车辆或上班路线上出现故障，就另寻其它途径保证准时到达办公室。
- 因病、因事耽误而知道要迟到或无法到达时，就先用电话通知单位，并委托他人代办相关事宜。

第二、休息时间的礼仪

办公告一段落或午间进餐时间是办公室员工休息的时间，如何安排这段时间从某一个侧面反映出工作人员的精神面貌。

- 在休息时间里，对于电话的接听和客人的来访，应主动到位。
- 休息时间不可高谈阔论，影响他人。
- 休息时也要注意风范，不要把脚放在桌面上，也不要随便脱鞋。
- 重要文件必须存放好后再离开办公室。
- 假寐是一种较好的休息方法，但要注意自己的姿态并选择好场所。
- 不要在休息时间在办公室玩牌、游戏等娱乐活动，这不仅会松懈工作意志，还会给他人造成一种涣散无序的恶劣印象。
- 虽然到了休息时间，但如还有客人在场时，不应流露出不耐烦的神情。
- 若要外出先行一步时，要先向客人点头表示歉意方可离开，这既是出于礼貌，也反映一个人的修养。



第三、下班时的礼仪

- 虽然到了下班时间，但手头的工作还没有做完，这时尽可能在告一段落之后再下班。
- 下班之前，应预定好次日的工作事项。将桌上的物品整理干净，将文件和材料锁好再离开。如果是最后离开办公室，则要把窗户，及风扇或空调关好，拉灭灯、锁好门之后再离去。

- 和单位其他员工相互间打过招呼之后再下班。

第四、办公时间里需要离开办公室时应注意的事项

- 离开时，可将去向告诉领导或其它人。
- 如果离开时间过长的话，除说明去向，还须说明预定回来的时间。
- 离开之前，还须将离开时间内可能要发生的事情（如某一约定的客人来访）向他人交待清楚，必要时可委托别人代为处理。
- 外出若能在下班前赶回单位时，应尽量回办公室一趟，以随时掌握工作进程。如果实在来不及返回应用电话通知他人，代办有关事宜。

(3) 公私分明

办公期间不干私活，不侵占公家利益，不泄露单位秘密是办公室工作人员最基本的职业操守。

可见，办公室工作人员在执行公务，办理公事时应专心公务，勤于公务，不在办公时间阅读与工作无关的书籍或资料；不在办公时间上网聊天玩游戏炒股；不在办公时间打私人电话或用办公室电话聊天；不在办公时间约朋友到办公室拜访；不滥用公司设备办个人事宜；不做与工作、业务无关的金钱交易。严格区分公事和私事，遵守劳动工作纪律。



在办公室内应该控制情绪，不谈与工作无关的话题。

递物接物讲究用双手，以示对对方的尊重。递送带尖类物品时，如笔类、剪刀类，应将尖部冲向自己递向他人。向领导递送文件时，应将文件打开，内容朝向他人递过去。再如，在任何情况下，都不要用手指点他人，这是极不礼貌的举动。

(4) 文明行为

●在办公桌前就座时，应先轻缓地将椅子拉出，置身于桌、椅之间后再将椅子向桌子方向拉近再行坐下，动作要自然敏捷，坐姿端正优美，不要趴在桌子上办公。如果座椅是活动转椅，与人谈话时应避免大幅度的扭动，也不要用手支着下巴，或者大大咧咧地跷起二郎腿。

●不要当众打哈欠，伸懒腰，如果觉得精神不振，可以到室外或走廊里走一走，放松一下情绪。

●在办公室里，走路时要身体挺直，步子稳重，速度适中。给以庄重、积极、自信的印象。切不可大步流星，慌慌张张，让人感觉办公人员不可信任。

●在走廊上同他人相遇时，应点头致意，以示尊重。

●对人和气礼貌，语言文明，音量适中，讲普通话，称呼文雅。

●不要在办公场所打扮化妆、抽烟喝酒、乱贴字画、大声喧哗、亲密接触、吃零食、打瞌睡。

●在办公室区域，入室敲门，获准方入。

●借用公家或他人物品，使用后应放还原处或及时送还，未经许可，不得翻阅他人桌上的文件。

●没事不要在办公室来回走动，以免影响他人工作。

●工作时间在盥洗室、吸烟室等地方闲聊有怠工之嫌。

●办公室用餐的餐具应该及时处理，不要长时间摆在桌上。

●不要在公共场所吸烟，吸烟须到吸烟区，即使在吸烟区也要询问周围的人是否介意吸烟。



2. 仪表装饰

仪表指人的外表，包括容貌、身材、姿态、神色、服饰等，是人的精神面貌的外观。仪表传递着办公人员的文化素养、知识水平、品格情操、身份地位等信息。仪表的整洁既增添个人的魅力，也肯定自身的价值。仪表对最初交往的第一印象形成至关重要。

(1) 仪容

仪容指人体不着装的部位，头部与面部是仪容的重点部分。容貌具有先天的禀赋，但是人们可以创造后天的自我，办公场合，仪容所蕴涵的信息远远超出于容貌。



第一、发型大方。发型可以修饰脸部，发型是整体形象的最突出部位。英国前首相撒切尔夫人非常讲究头发梳理整齐。在她执政期间告诉唐宁街十号的工作人员，他们必须了解在她的时间表上，每周必须有一个小时的理发时间。办公人员在正式场合头发应梳理整齐，无头屑，无异味。男士不留长发，小胡子，大鬓角。女士不梳披肩发，前发不遮眼，后发不过肩。不论任何发型，都不宜在头发上再添加花哨的发饰。发卡应朴实无华，发箍应以黑色与藏青色且无任何花饰的为主，同时不宜不分场合的乱戴帽子，公务场合，涉外场合不应将头发染成黑色以外的其他颜色。

第二、仪容整洁。

整洁是良好仪容的基本要求。俄罗斯著名美学家别林斯基说：“人的外表优美和整洁应是内心的优美和整洁的表现。”一个办公人员如果不修边幅，实际上是对自身价值的贬低。因此，办公人员应勤刷牙，勤洗脸，勤洗澡，勤剪指甲，使身体各部位没有异味。同时保持衣饰的整洁，内外衣要勤换，袜子要拉挺无破损，皮鞋擦亮，鞋跟完好，手提包或公文包外观整洁明亮。保持面容，发型，穿戴三整洁，给人以衣冠楚楚的良好形象。



第三、控制异响。在工作场合，对体内发出的肠蠕动，进食声，打嗝，咳嗽，清嗓子，打喷嚏，打哈欠，擤鼻子，排气等声响应妥善处理，否则会影响办公人员自身的形象。

第四、化妆自然。化妆的浓淡要视具体时间和场合而定。参观，集会，典礼，妆可以淡一些；出入剧场，宴会，妆可以浓一些；舞会，沙龙，妆可以亮丽一些；旅游，休闲，上街，则可以不化妆。白天工作场合

化淡妆，夜晚在娱乐场合适宜浓妆。不同的场合不同的化妆，相得益彰，不仅会使化妆者内心保持平衡，也会使周围的人心理融洽。办公人员在办公室，可以不化妆。某些场合由于工作的需要，化妆是对他人的尊重。但必须考虑身份与特点，注意体现办公人员端庄稳重的气质，化妆要与场合气氛相一致。虽说浓妆淡抹总相宜，但办公人员通常以化淡妆更为妥当。不要在公共场合化妆，喷香水应清香适量。

(2) 服饰

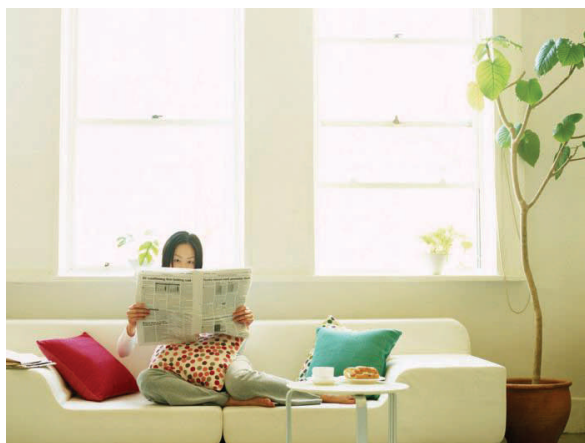
服饰是一种富含生命意识的工具，是形象的“焦点”。当你穿得邋邋遢遢时，人们注意的是你的衣服，当你穿得无懈可击时，人们注意的是你。美国心理学家波德·罗福以为：一个人的服饰不只表露了他的情感，还显示着他的智慧。服饰可以表现人格，每个人都为了本身职业的需要选制自己的服饰，服饰是人们向外界表达自己的一个重要窗口。穿着打扮的得体与合时合地合宜，让人感到自然，潇洒，整洁，协调，使礼仪得到最佳的衬托。



2005年8月，香港特区政府向全体公务员发出“合宜的办公衣着”指引，要求公务员改善形象从

外观入手。指引中列明公务员衣着整齐得体，应配合场合、公务区域。公务时间内，公务员不得穿着千奇百怪的时装、休闲装。例如出席重要或正式会议，正式招待会时，男士应穿西装、戴领带或结领结，女士需穿外套配裙或西裤，在办公区域内，不能穿凉鞋、拖鞋及短裤、背心，执法人员不能染发。

课程讲义



4. 接待中的礼节、礼貌、语言和风度

接待中应注意的礼节：善于倾听、语言得体、举止端庄、时间适度。

(1)善于倾听：接谈时要注意态度诚恳坦率，耐心地听取来访者的谈话。在静听对方说话的时候，不能左顾右盼，不能反复看手表、打哈欠、伸懒腰，不能显露出漫不经心或不耐烦的样子。如果接待者失去耐心，或者表现出不耐烦，或随意制止或打断对方的发言，往往容易给对方造成一种印象，即：这位工作人员不公正，他不允许我表达自己的意见。因此除非来访者在不能提供新情况，反复重复自己的意见，已经影响办事效率的情况下，接待人员一般应耐心倾听其见解，避免随意打断其发言的现象。如在接谈时，自己遇有急事需要处理或不得不离开时，应向对方打招呼，表示歉意。

(2)语言得体：是指说话时注意语言的选择，措词得当，话语文明，讲究方式方法，不过头、不嘲弄、不庸俗、不粗鲁。接待人员应言行谨慎，使用规范、准确、文明的语言，不得有任何不公的训诫和不恰当的言辞，避免随意性和倾向性。说话时，要注意对方的情绪。挫伤对方感情的话不讲，对方不爱听而又不涉及接待内容的话少讲，对方一时接受不了的话不急于讲。交谈中，要注意避免“一言堂”，不要忘记给别人说话的机会。与多人交谈时，不要只与其中一两个人说话而不理会在场的其他人。交谈中发生争论时，注意控制感情，不喊、不吵、不斥责、不恶语伤人。不能表现出以权压人、以势压人的态度与言谈。具有良好职业素养的公职人员应避免成为情绪的俘虏、情境的牺牲品，以致使公众抱怨在政府机关中受到恶劣对待。





此外，要注意语气和语调。接待客人的时候，要用谦和、委婉、诚恳的语气，而不能用反问句。回答问题和接洽事项时要特别避免烦躁，冷谈和傲慢的态度，更不能使用带有嘲讽意味的语言。例如，一个来访者向接待人员提出了比较简单的问题，但这时仍要耐心地解释，而不要说：“这个问题不是早有明文规定了吗，你怎么还不清楚呢？”这就会使来访者感到难为情和不痛快。如果说：“这个问题在XX号文件上有明确规定，你可找来看看，不然我

来念给你听。”这样一说，效果就会大不一样。来访者偶尔会提出缺乏常识性的问题，这时接待者不能说：“这样简单的问题一般人都清楚，你不懂吗？经常学习学习吧！”这就会给人一种盛气凌人的感觉，刺伤别人的自尊心。

(3)举止端庄：办公人员要在接待工作中保持良好的风度，应做到不失态、不失礼。与他人交谈，表情要自然亲切，既不呆板，又不要故作姿态，要从举止上给人以亲切的感觉，不要让人家感到很“虚”，以致不好接近。交谈时，可以适当作手势，但不要动作过大，以致“手舞足蹈”，更不要拉拉扯扯，拍拍打打。坐在座位上交谈，手不要搭在邻座的椅背上，腿脚不能乱跷、摇晃、颤抖，不能把腿搭在椅子扶手上。交谈时，更不要搞小动作，如修甲、剔牙齿、掏鼻子、挖耳朵、搔痒、脱鞋等，也不要唾沫四溅。



职业装应便于工作，与工作环境协调，顾及他人的态度。注意着装规范不仅体现着社会组织的精

神面貌，同时也体现着对交往对象的尊重和礼貌。办公人员在社会活动中应十分注意服饰礼节。

- 衣着要整齐，庄重，自然，质朴，衣着整洁所表现出来的人格力量，远比注重衣着的时髦重要。
- 讲究整体协调。服饰强调整体效果，而非某件衣服或饰品好看，必须搭配合理，使之和谐协调，相互辉映。
- 注意体型特征，人的身材不能改变，但可利用衣着的样式，色调，借助视觉来加以调整弥补。
- 衣着应分场合，按工作的性质，要求进行选择。工作装应端庄大方，社交装要时髦流行，休闲装则舒适得体。通常在



- 制服是标志一个人从事何种职业的服装。制服的设计充分考虑了穿着者所从事的职业和身份，是和穿着者的整个工作环境及工作性质相适应的。因此，具有一种美的内涵。穿上醒目的制服不但易于他人辨认，而且也使穿着者有一种自豪感和职业的责任感。穿制服要注意整洁，每天需要反复检查后才能上岗，制服不可随意修改。应按穿着要求规范着装，忌脏，乱，破，皱。
- 工作时不能穿拖鞋，工作场合一般穿皮鞋。在正式场合，以穿黑皮鞋为正宗。露脚趾的凉鞋绝对禁止在正式场合穿着。袜子不能露在裙口或裤口之外。男士应选择颜色深于裤子的袜子，一般为灰，黑色的薄棉或薄毛袜子，女士则穿肉色袜子较适宜。
- 在室内公共场合，不可戴帽子或墨镜。如必须佩戴，则需向客人说明并致歉。
- 佩戴饰物应力求简朴，典雅，工作场所不能佩戴闪光炫目或撞击有声的珠宝饰物。





（二）办公环境形象维护

环境是办公的外部条件，环境的好与差从一个侧面反映了公务人员的素质和组织管理是否完善，是不容忽视的重要方面。心理学家N·L·明茨（N·L·Mintz）早在20世纪50年代就做过这样一个实验。他事先布置了两间房间，一间窗明几净，典雅庄重；另一间粗俗龌龊，凌乱不堪。实验对象分别被安排到这两个房间里，每人必须对10张相片上的人作出判断，说出他（或她）是“精力旺盛的”还是“疲乏无力的”，是“满足的”还是“不满足的”。结果坐在干净房里的实验对象倾向于把相片上的人看成“精力旺盛的”和“满足的”；在肮脏房间里的则倾向于把相片上的人看成“疲乏无力的”和“不满足的”。这个实验表明：环境是会影响人的感知的。因此，办公环境应该做到：

1. 整齐有序

在办公室的空间安排上，要做到整齐有序，即有效利用空间，又便于工作人员行动和联系。因此，首先应该整理，把有用的物品留下，无用的东西清理掉；其次应该整顿，把留下的物品分门别类的归置好，以便于随时取用。所以，不要将办公室搞得乱糟糟的，办公桌应“案头整齐”，切勿随意堆放无用之



2. 清洁卫生

清洁卫生体现了对人的尊重，不仅尊重办公室的主人，也尊重了办公室的客人。因此，应该经常清扫，保持清洁，并养成良好的卫生习惯。

3. 明亮安静

明亮安静会给人温馨亲和的感觉。尤其安静是办公环境礼仪要求的重要因素。环境嘈杂，会使人心烦意乱，难免无端发火，有悖礼仪的要求。因此，工作于其中的人们要自觉保持室内工作时的安静状态，使活动于其中的人们产生一种亲和安静的心态，这种心态有助于工作效率的提高，有助于人际关系的和谐，有助于矛盾冲突的化解。

公务环境的整齐有序、清洁卫生、明亮安静，将使公众感到办公室工作的管理是第一流的，员工队伍的素质是第一流的，成本是最低的，效率是最高的，从而产生一份信赖感和认同感。



二、对外关系协调和谐

办公室工作人员在行使职责时，必须协调好与公众的关系。

（一）办公室待客礼仪

工作人员在工作岗位上所接待的一切来访者，均可称之为客人。办公室待客的礼仪是一种日常性的职场礼仪，其中对来访者的接待看似简单，却最能体现出这个单位的员工素质和组织形象，公众往往在这一层面上对组织进行取舍。因此，必须注意以礼待人，尊重每一位交往对象，表达出组织人员应有的积极和热诚。

办公室待客一般可分为与来访者见面；与来访者交谈；双方进行洽商办理三个环节。

1. 与来访者见面。

这个环节，是来访者同接待人员接触的开始，双方将在这短短的接触中产生第一印象，印象如何，将对整个接待工作的效果产生很大的影响。特别是来访者，很注意观察接待者的态度和表情，因为，来访者都怀着一种希望或者渴望解决问题的心情，希望能一下找到接待人，还希望能把所要办的事情办成。较少到政府机关的人常常会心情紧张。有此还会有畏惧心理。因此接待者给来访者一个好印象，就更为重要了。在这一环节中，接待者要做到以下几点：



(1)来访者一走进门，就要起身热情相迎，给客人让座。这是一种不容忽视的礼貌，对客人表示尊重。在多数情况下，这一举动会使来访者感到亲切，解除不必要的担心或紧张心理。

(2)来访者进门时，如果接待人员正在做其它工作（比如正在与其他客人交谈或者正在接电话），要向客人示意或打个招呼，请稍候，而不要置之不理。这样做，会使来访者明白，工作人员已经知道了他的到来，如果以自己正忙着为由装作看不见或不理睬，会使来访者感到尴尬。这是一种十分不礼貌的行为。

(3)来访者指名要找某人，接待者应告诉他怎样找法。如果所找的人是接待者本人，则应先作自我介绍然后接洽。如果要找的人员不在，则应向他讲明去处或请他留言。

④接待者不论是起身相迎，还是点头示意，或者打招呼，都要亲切、真诚，不能有冷漠或不愉快的表情。



(5)接待者的语言要注意谦恭，范：一是先礼貌地告知，没预约可不要使人有居高临下的感觉。一般能有点麻烦，让客人先有点心理准备。二是马上采取两项工作——与所要见的人联络，要不要见？何时见？再与客人协调，或稍等，或另约，并留下对方的联系方式，作好

(6)对已约来访者应注意接待的接待记录。

两个规范：一是语言的礼貌规范。

不管来访者怎么称呼你，你都必须用尊称；另外，在查询是否预约时，不能用盘问的语气。二是接待的职业规范。当确认是预约的来访者，应主动向对方示意方向，或陪人进入。在陪同进入时，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背景留给客人，并且不能只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话。进入接待室等房间时，为了确认是否有人使用，必须先敲门。若受访已经进入房间，敲门时应说“我带客户进来了。”

(7)对未约来访者有两个接待规



2. 与来访者初步接谈

接待者通过与来访者初步交谈，以询问的方式把来访者所要办的事情和所要洽商的问题搞清楚。这里所说的问，并非简单地问“您要办什么事”，而是通过有礼貌的交谈，问清楚以下问题：来人要谈什么问题；所要洽商问题和要办的事情的来龙去脉和具体背景，即问题是怎么提出来的，经过哪些部门哪些同志办理过，现在到什么程度了；来人带来了哪些材料，材料上有什么人或什么单位的批示意见等等。



3. 双方进行洽商办理

所谓洽商办理，就是根据来访者的要求，回答所提出的问题或者商谈办理具体事宜。通过这一环节，要使来访者所要解决的问题得到解决或解答。这里所说的解决，当然应力求圆满，使对方高兴而归。

在洽商办理过程中，应注意以下几点：

- (1) 对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。
- (2) 对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者无谓地等待，或再次来访。
- (3) 正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或他人接待，以避免中断正在进行的接待。
- ④ 对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，不要刺激来访者，使其尴尬。
- ⑤ 如果要结束接待，可以婉言提出借口，如“对不起，我要参加一个会，今天先谈到这儿，好吗？”等，也可用起身的体态语言告诉对方就此结束谈话。

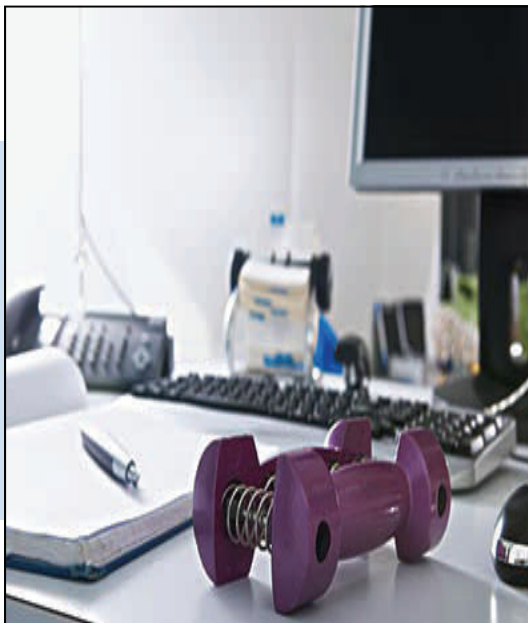
(4)时间适度：交谈的时间，要掌握适当。交谈时机要掌握恰当。别人说话的时候，不要贸然打扰，待人家说完再搭话。如人家正在交谈，而你又急需参与交谈，应先打招呼，征得人家同意后再插话。

当接待结束时，要礼貌地送走。送客的时候，一般应使用下面一些语言：“您没有别的事啦”、“有事请再来”、“请您把东西带好”、“以后常联系”、“请您走好”，等等。在应当向来访者表示感谢的时候，还要在送别时表示谢意，如说：“感谢您对我们工作的支持”，“感谢您对我们工作的关心”。等等。

总之，在办公室接待来访者时，工作人员应一视同仁，平等相待，并全心全意为对方服务。从而沟通双方的感情，争取双方的理解，获得公众的尊重与信任，正如孟德斯鸠所说：“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受到礼貌相待的人喜悦。”

（二）办公室电话礼仪

电话与手机能传递信息，沟通人际关系。在办公室工作中，使用电话与手机是否规范，反映着工作人员的礼节水准和职业形象。



1. 电话

现代社会，电话已成为社会交往的重要工具，使用非常频繁，打电话或接电话时应注意遵守基本电话礼仪：

(1)在通话时，应当遵守“铃响不过三声”的原则。电话铃响，应尽快接听，不要让铃声响个不停；接电话后，首先向对方问好，然后自报名号，最后才询问对方有什么事，在电话中讲话应当声音清楚，语言亲切，简洁明了；对于任何来电提到的问题，都应认真答复，有些问题若不能马上解决，应该做好记录，以备日后查讯；转电话必须先问清楚对方的需要并解释原因，必要时才转电话。

(2)打电话应遵循“通话三分钟”原则。不要用工作电话与朋友聊天；在电话中让对方办事或找人，应当有礼貌，对方使用录音接听电话时，请留下完整的信息，以便对方回电；打错电话时，应向对方致歉；如果在通话时，电话突然中断，应由打电话者重拨电话。

(3)在通话过程中，保持良好的姿势，有助于电话交谈，微美的声音表达着友好，尊重。正是因为对方看不见你的笑容，所以你的声调就要负起全部的沟通责任，职场人士应树立良好的“电话形象”，尤其是在打办公电话时。





2. 手机

手机是现代化的通讯工具，被称作“第五媒体”。虽然移动电话给我们带来了便捷与效率，但手机的使用除了应遵循电话礼仪外，还应注意一些特殊的礼仪规范。

(1)手机的拨打和接听要注意场合；在公共场所活动时，尽量不要使用手机；开会，会客，上课，谈判，签约以及出席重要的仪式，活动，在写字间办公时，最好关机或设置成震动；工作场合，公共场合需要与他人通话时，应寻找无人之处，音量应尽量放轻，以免影响他人，特别在参加宴会，舞会，音乐会，参观各类展览时，尤须切记此点。

(2)使用手机应保持畅通，告诉交谈对象自己的手机号码时，务必力求准确无误，有必要时，可再告诉对方几种联络方式，有备无患；接到他人打在手机上的电话之后，一般应该及时与对方联络；因故暂时不方便使用手机时，可在语音信箱上留言，说明原因。

(3)手机应放置在适当之处，常规位置，一是随身携带的公文包里，二是上衣的内袋里。



(4)短信是手机礼仪关注的焦点：在一切需要手机震动状态或关机的场合，短信使用亦同；不要在别人注视你的时候查看短信，一边和人说话，一边查看手机短信是对他人的失礼；短信的内容选择和编辑反映着发送者的品味和水平，不要编辑或发送不健康的短信，发送短信要署名，信息准确明白，以确保办公人员与外界的联系畅通无阻；发短信时间不要太晚，以免影响对方休息；重要的事情应请对方回复确认；涉及保密的短信要及时删除，以免泄密和引起不必要的误会；重要电话可以先用短信预约；上班时间不要没完没了的发短信。

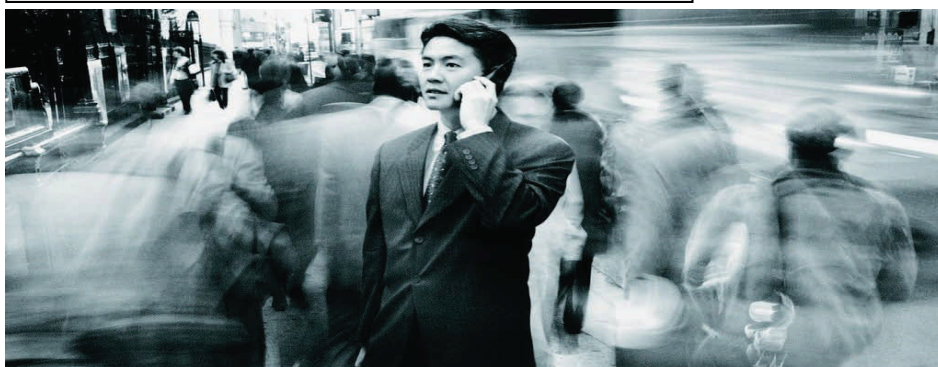


(5)手机使用应把握“替机主节省”。由于很多移动电话是双向收费的，所以在给对方手机拨打电话时，应注意两点：一是如果知道对方身边可能有固定电话，最好是先打固定电话，没有人接的时候，再拨手机；二是长话短说，无话不说。在打通了对方手机以后，应问对方，“你身边有固定电话吗？”受话者往往会对这种问话感到愉快。

(6)手机的使用应重视私密通讯：不要把别人的手机号码随意告诉另外的人，除非得到机主的允许；不宜随意将本人的手机借与他人使用；随意借用别人的手机亦不适当。

三、对内相处氛围营造

办公室工作人员在处理公事之时，为了外求和睦，首先必须内求团结，协调好组织内部的人际关系。



有一个案例说明了搞好团队沟通的意义：哈特瑞尔·威尔森是一位水准很高的演说家，他曾经说当他还是东得克萨斯州的一个小孩子时，有一次跟朋友在一段废弃的铁轨上走，孩子们互相竞赛，看谁在铁轨上走得最远，哈特瑞尔跟朋友只走了几步就跌了下来，如果哈特瑞尔跟他的朋友分别在两条铁轨上手牵着手一起行走，他们便可以不停地走下去而不会跌倒。这就是合作的可贵。就像乔治马修·阿丹所说的：“帮助别人往上爬的人，会爬得最高。”如果你帮助其他人获得他们需要的事物，你也能因而得到想要的事物，而且帮助得愈多，得到的也愈多。比如，加拿大雁在本能上很知道合作的价值。它们以V字形飞行，而且V字形的一边比另一边长些。V字形的一边比另一边长的理由是因为有较多的雁。这些雁定期变换领导者，因为为首的雁在前头开路，能给左右两边的雁造成局部的真空。科学家曾在风洞试验中发现，成群的雁以V字形飞行，比一只雁单独飞行能多飞百分之十二的距离。人类也是一样，只要能跟同伴合作而不是彼此争斗的话，往往能飞得更高、更远，而且更快。

（一）职场内人际关系协调的基本方面：

职场人际关系协调有两个基本方面：

1. 职场礼仪注重等级关系。

现代管理学认为，任何一个组织都是一个系统，要使系统内所有的通道畅通，就要求置身于这一组织机体中的每个员工注意互相之间的合作。而要合作，关系就必须和谐，如果无法保持自己与上司和同事之间的和谐关系，工作单位在组织运行方面就会出现堵塞。工作场所的和谐关系，要靠每个人忠于自己的职责来维持，也就是各就各位，明确各自的身份，并忠实尽职。没有这种和谐，就谈不上合作，工作会难以开展，效率会很低下。因此，职场礼仪与社交礼仪在对待等级方面有所不同：社交礼仪讲究社会地位的高低，而职场礼仪注重职位的高低。工作场所只有职位的区别，一级领导一级。

2. 等级关系协调遵守礼节。

工作人员之间的等级关系属于文明礼貌的范围。办公室礼仪是工作人员人际关系复杂齿轮间的润滑油。任何一个组织不论有多少名员工，最基本的角色只有三个：上级、下级、平级、人们必须在每一个特定的时间和空间把握好自己角色，遵守相应的礼节，才能协调好彼此的关系，使组织的工作顺利开展。职场礼仪对每位工作人员来说，都是优化沟通行为来改善自身的关系环境。



（二）职场内人际关系协调的基本礼节

1. 协调上下级关系

(1) 上级与下级的区别在于谁发指示，谁照指示办。上下级关系应以礼相处：

在街道上，公务员向上级先致意，后者要还礼。在过道上，下级靠边让上级先过去。上级走进下属的办公室，下属应起立。在有多人办公的地方，上级找谁谁才起立。领导在自己的办公室会见下属时，不一定要起立，也不一定要送到门口。但如下属是一位中级或高级官员，起立送行是客气的表现。

(2) 领导与下级相处：处处尊重，时时体谅，多多关心；勇于承担，大家风范；以身作则，树立风纪；宽容大度，虚怀若谷；巧用暗示，切忌命令；调节矛盾，不偏不倚；私事莫劳下属，公私分明。

(3) 下级与上级相处：恪守本份，服从上级命令；尊重领导，维护领导权威；宽容大度，体谅领导难处；工作到位，切忌错位越位。



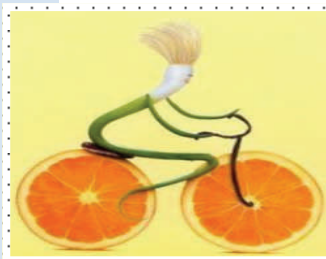
2. 协调同级关系

(1) 同级之间角色的扮演是成人：理智、平等、和谐且具有人文精神，这种人格态度决定同事间的沟通方式是最安全的。然而，处理不当，同级间的关系亦会出现危机。

(2) 工作人员同级同事相处的礼仪：遇事协商；谦虚坦诚；消除误解；联络感情；大事化小；不说闲话；共事不混事。

(3) 前辈后辈相处的礼仪：注意尊重前辈，无论多么亲密之间的关系，对前辈说话和态度都应掌握分寸。无论前辈多么喜爱自己，千万别过份亲昵，这是不礼貌的。

(4) 异性同事相处的礼仪：职场礼仪与社交礼仪在对待女性方面有所不同。社交礼仪讲究女士优先，在社交场合，如果一个先生不懂得尊重女士是非常没有教养，甚至会引起公愤；职场礼仪则没有性别之分，只有职位高低。然而，性别差异毕竟是客观存在，处理不当亦会有麻烦。因此，异性同事相处应注意玩笑适可而止；忌犯语言雷区；动作避免轻佻；把握交往分寸；反击性骚



(5) 当然，工作人员在职业活动中，注意把握自己的性别角色，在出色的职场表现里显示性别魅力，效果必然更佳。马克思在回答他女儿提出的一些问题时谈到：男子最珍贵的品质是刚强，刚中有柔的男子气；女子则是“柔韧”，柔中有刚的女子气。这几乎成为几千年来人们审美最一般的理想以及追求个性美的两种基本形式。因此，职业场合中的男士应具有崇高美的风度：执着事业、热情智慧、深沉含蓄、意志坚强、体贴自信、富有责任感。在工作场合没有先验的尊卑强弱之分，尊重女士，各尽所能地贡献自己所长，以显示阳刚之气的男子汉角色力量。职业场合

中的女士应具有优美的风度：性格上体现出的是善良、富于同情心和母爱；待人接物中则温柔体贴，细致入微。工作场所，女性职员的性别优势在于较有亲和力、善于沟通。以她们的柔美、善良、率真补充着职业活动中的刚硬，磨平着职业活动中的纷争和棱角。以女性的温柔、聪慧和豁达，使工作环境充满一种和谐的美，平易的美。

美国有一位中年妇女发现自己的丈夫经常在家里提到一位女助手的名字，便怀疑丈夫受到外力的吸引，她痛惜自己消失的青春，为此作了一次美容手术，而丈夫却视而不见，依然兴奋地大谈其助手，并邀妻子一同去探望。妻子看到那位女助手后异常惊讶，她既不年轻也不漂亮，却强烈地吸引了所有认识她的人。甚至连这位妻子也无法抗拒她的魅力——她在事业上的进取，有新颖的设想，渊博的知识、睿智的谈吐，她自信、乐观、机智，所有这一切都透过她那并不漂亮的容颜而闪烁着内在的光芒。正如易卜拉欣所说：“女人的魅力并不完全是生活赋予她的，而是她献给生活的最美好的东西。有魅力的女人向社会索取甚少，而对社会的贡献甚多。”



总之，办公室礼仪是办公室工作人员应当遵守的一定之规。办公室工作人员的形象代表着组织的形象，若要提升组织形象，就必须规范每一位工作人员在办公室活动中的言谈举止，仪表服饰，待人接物的行为，以塑造良好的组织形象。